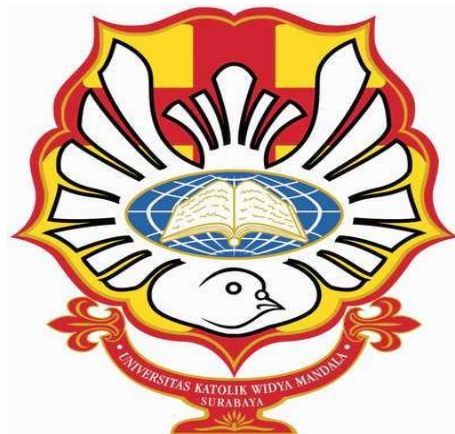


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION*
MELALUI KEPUASAN PASIEN *DIABETES MELLITUS*
KLINIK SPESIALIS PENYAKIT DALAM
DI RUMAH SAKIT PHC SURABAYA**

TESIS



Oleh

Christine Iswantho, S.Sn

8112410007

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2011**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION*
MELALUI KEPUASAN PASIEN *DIABETES MELLITUS*
KLINIK SPESIALIS PENYAKIT DALAM
DI RUMAH SAKIT PHC SURABAYA**

TESIS

Diajukan kepada

Universitas Katolik Widya Mandala

untuk memenuhi persyaratan

gelar Magister Manajemen

Oleh

Christine Iswantho, S.Sn

8112410007

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Behavior Intention* melalui Kepuasan Pasien *Diabetes Mellitus* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di Rumah Sakit PHC Surabaya yang ditulis dan diajukan oleh Christine Iswantho, S.Sn (8112410007) telah disetujui untuk diuji.



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM(AP)

Pembimbing Tesis

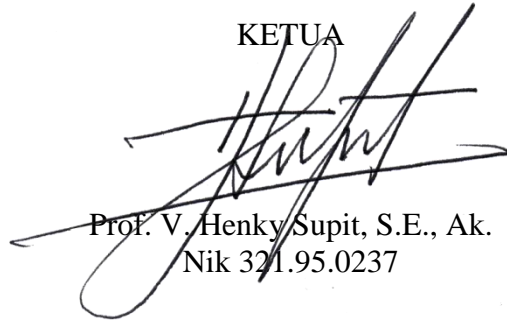
LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Behavior Intention* melalui Kepuasan Pasien *Diabetes Mellitus* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di Rumah Sakit PHC Surabaya yang ditulis dan diajukan oleh Christine Iswantho, S.Sn (8112410007) telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 24 bulan Agustus tahun 2011

PANITIA PENGUJI

KETUA



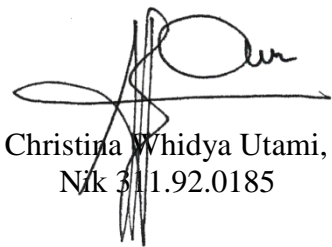
Prof. V. Henky Supit, S.E., Ak.
Nik 321.95.0237

SEKRETARIS



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM(AP)
Nik 311.89.0163

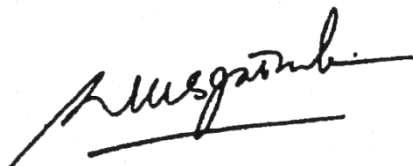
ANGGOTA



Dr. Christina Whidya Utami, MM
Nik 311.92.0185

DIREKTUR

PROGRAM PASCASARJANA



Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko

Nik 121.82.0093

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, September 2011



(Christine Iswantho, S.Sn. /8112410007)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai pemenuhan salah satu syarat dalam perolehan gelar Magister Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan tesis ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan keterbatasan waktu, kemampuan serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bermanfaat dalam penyempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Dr. Hermeindito Kaaro, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM(AP) selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan berbagai saran dan arahan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Para Dosen dan Staf Administrasi Tata Usaha Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Seluruh Manajemen Rumah Sakit PHC Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Alm. Mama Lisa Widyanti yang menjadi inspirasi penulis untuk melanjutkan pendidikan Program Magister Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

7. Papa Hari Iswanto, Ady Atmadja, Hermien Iswantho, Sianty Iswanto dan Liliana MMHP yang senantiasa memberikan dukungannya dalam penyelesaian tesis ini.
8. Sahabat-sahabatku (Elya Agustina, Yulee, Andrew, Kartika) yang selama ini memberikan dukungan dan doa selama menempuh program studi ini, tanpa kalian keberhasilan ini tidak ada artinya.
9. Rekan – rekan mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang memberi dukungan dan semangat serta kerja sama selama pendidikan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam bentuk apapun kepada penulis.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan ini tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, September 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	13
2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.4 Kepuasan Pasien	18
2.5 <i>Behavior Intention</i> (Niat Perilaku) Pasien	27
2.6 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	34
2.7 Kerangka Berpikir	39
2.8 Kerangka Konseptual Penelitian	42
2.9 Hipotesis	43
BAB 3 METODE PENELITIAN	44
3.1 Rancangan Penelitian	44

3.2 Identifikasi Variabel	44
3.3 Definisi Operasional	45
3.4 Pengukuran Variabel	52
3.5 Jenis dan Sumber Data	52
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	53
3.7 Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sampel	54
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
3.9 Teknik Analisis Data	57
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN.....	64
4.1 Data Responden.....	64
4.2 Statistik Deskriptif Variabel – Variabel Penelitian	65
4.3 Asumsi – asumsi SEM.....	69
4.3.1 Uji Normalitas Data.....	69
4.3.2 Uji <i>Outliers</i>	70
4.3.3 Uji Multikolinearitas dan Singularitas.....	73
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
4.4.1 Uji Validitas Item Pertanyaan.....	73
4.4.2 Uji Validitas Indikator	76
4.4.3 Uji Reliabilitas Konstruk	77
4.5 Pengujian Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>)	79
4.6 Pengujian Hipotesis	83
BAB 5 PEMBAHASAN	88
5.1 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien <i>DM</i> Klinik Spesilias Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya.....	89
5.2 Kepuasan berpengaruh terhadap <i>behavior intention</i> pasien <i>DM</i> Klinik Spesilias Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya	91
5.3 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap <i>behavior intention</i> pasien <i>DM</i> Klinik	

Spesialis Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya	92
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN	93
6.1 Simpulan	93
6.2 Saran	94
6.3 Keterbatasan Penelitian	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien <i>DM</i> dan Total Pasien pada Klinik Spesialis Penyakit Dalam	03
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien <i>DM</i> Diagnosa Baru dan Lama pada Klinik Spesialis Penyakit Dalam	04
Tabel 2.1 Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang dilakukan saat ini	12
Tabel 3.1 Ukuran Kecocokan Mutlak	61
Tabel 3.2 Ukuran Kecocokan Inkremental	62
Tabel 3.3 Ukuran Kecocokan Parsimoni	62
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden	64
Tabel 4.2 Interval Rata-rata Skor	65
Tabel 4.3 Statitik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.4 Statitik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien	67
Tabel 4.5 Statitik Deskriptif Variabel <i>Behavior Intention</i> Pasien	68
Tabel 4.6 <i>Assessment of Normality</i>	70
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Univariate Outliers</i>	71
Tabel 4.8 <i>Observations Farthest from the Centroids (Malanobis Distance)</i>	72
Tabel 4.9 Validitas Item Pertanyaan	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Indikator	76
Tabel 4.11 Reliabilitas Konstruk	77
Tabel 4.12 Indeks <i>Structural Equation Modeling</i>	79
Tabel 4.13 Uji Hipotesis Kausalitas	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien <i>DM</i> Diagnosa Baru dan Lama pada Klinik Spesialis Penyakit Dalam	04
Gambar 2.1 Model Orientasi Kualitas	13
Gambar 2.2 Landasan Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2.3 <i>Model of Step in Customer Purchase Decision</i>	28
Gambar 2.4 Model Nilai Jangka Panjang Konsumen	32
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir	40
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual Penelitian	42
Gambar 4.1 Output Model SEM	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Pengisian Kuesioner
Lampiran 3	<i>Mean</i> dan SD Variable – Variabel Indikator
Lampiran 4	Output Correlation SPSS 17.0
Lampiran 5	Output <i>Structural Equation Modeling</i> AMOS 5.0

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* MELALUI KEPUASAN PASIEN *DIABETES MELLITUS* KLINIK SPESIALIS PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT PHC SURABAYA

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan menjadi perhatian masyarakat, sehingga rumah sakit berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk memberikan kepuasan pasien yang pada akhirnya berdampak pada *behavior intention* pasien. Fenomena penurunan jumlah pasien diagnosis lama *Diabetes Mellitus* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di Rumah Sakit PHC Surabaya mendorong penelitian untuk menganalisa kualitas pelayanan terhadap *behavior intention* melalui kepuasan pasien, untuk memberikan laporan tentang kualitas pelayanan untuk peningkatan kepuasan pasien *DM* pada Klinik Spesialis Penyakit Dalam RS PHC Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas dengan menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu dengan metode *convenient purposive sampling* menggunakan instrument yang berupa kuesioner yang dibagikan kepada 190 orang responden, sehingga data primer diperoleh secara langsung. Teknik analisa data yang digunakan yaitu analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien *Diabetes Mellitus* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di Rumah Sakit PHC Surabaya, (2) terdapat pengaruh kepuasan secara negatif dan signifikan terhadap *behavior intention* pasien *Diabetes Mellitus* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di Rumah Sakit PHC Surabaya dan (3) terdapat pengaruh secara negatif dan tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap *behavior intention* pasien *Diabetes Mellitus* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di Rumah Sakit PHC Surabaya.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, *behavior intention* (niat perilaku) pasien

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO *BEHAVIOR INTENTION* BY PATIENT SATISFACTION OF *DIABETES MELLITUS* ON INTERNAL SPECIALIST CLINIC IN PHC HOSPITAL SURABAYA

The development and increase of health care service quality become public interest, the reason that the hospitals must provide the best service quality to increasing patient satisfaction and it will effect to behavior intention patient. The decreasing number of patient old duration diagnose Diabetes Mellitus Internal Specialist Clinic in PHC Hospital Surabaya phenomenon, motivate the researcher to analyze service quality to behavior intention by patient satisfaction and give report about the influence of that variable.

The purpose of this research is to analyses the effect of service quality to behavior intention by patient satisfaction of diabetes mellitus on Internal Specialist Clinic in PHC Hospital Surabaya. This study is causality research which use non- probability sampling method by convenient purposive sampling method. This study used an instrument that used questionnaire distributed to 190 respondents, so that primary data can be obtained directly. Data analysis techniques were used that analysis of Structural Equation Modeling (SEM).

Based on the result obtained, stated that: (1) there is positive and significant influence from service quality to patient satisfaction diabetes mellitus on Internal Specialist Clinic in PHC Hospital Surabaya, (2) there is negative and significant influence from patient satisfaction of diabetes mellitus on Internal Specialist Clinic in PHC Hospital Surabaya to behavior intention, and (3) there is negative and not significant influence from service quality to behavior intention patient of diabetes mellitus on Internal Specialist Clinic in PHC Hospital Surabaya.

Keyword: service quality, patient satisfaction, patient behavior intention